

苦情解決等の状況

1) 苦情受付期間

令和2年4月1日～令和3年3月31日

2) 苦情受付件数

年度	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
件数	4件	2件	7件	6件	4件	2件

(4件の事業別内訳)

複合施設 全体	特養 (入所)	特養 (短期)	通所介護	居宅介護 支援	地域包括 支援	障害支援	その他
	1件	1件	2件				

3) 苦情申出人の状況

	2年度	元年度	30年度	29年度	28年度	27年度
ご利用者本人	1件	1件	2件	3件	2件	2件
ご家族・身元引受人	3件	1件	4件	3件	1件	1件
第三者(介護支援専門員等)	0件	0件	1件	0件	1件	0件

4) 苦情の内容

No.1	内容	・ご利用者の病院受診に付き添うためご家族が来所した際、事務所に預けていた健康保険証が所定の保管場所に見当たらず、その際に対応した職員から「(ご家族が)お持ちではありませんか」との話があった。結局、保管庫内を入念に探すと保険証が発見される。このような施設の管理体制や対応に不信を感じた。(特養・入所)
	原因	・保管庫内には利用者毎のフォルダーに保険証を収納しており、当初確認した際は当該ご利用者のフォルダー内に保険証が入っていなかった。その後、保管庫内を入念に確認したところ、他のご利用者のフォルダーとの間に挟まっている保険証を発見した。
	対応	・管理方法と当時の対応の不備について謝罪し、後日、再発防止策として管理方法の見直しを関係職種で行ったことを報告させていただく。
	結果	・申出人よりご理解をいただいた。
No.2	内容	・デイサービス利用時に家族が希望していないのに敵便が行われているので改めてほしい。 ・上着の脱がせ方、衣類の着せ方等、介助を丁寧に行ってほしい(ショートステイとデイサービスでの対応が異なる)。
	原因	・敵便については、入浴中に便が出かかっていたため、ご本人に清潔な状態でゆっくりと湯に浸かっていただきたいと考えていたが、説明が至らず「お風呂が汚れるから敵便をした」とご家族に誤解を与えてしまったこと。 ・介助については、部門(デイサービスとショートステイ)間での情報の共有が不足していた。
	対応	・ご家族の希望時以外での敵便は行わない。 ・ショートステイ部門との情報共有を密に行い、ケア向上に努める。
	結果	・謝罪、対応を説明し、申出人よりご理解をいただいた。
No.3	内容	・ショートステイ利用時、トイレで排せつ後、職員から「トイレの水を流さないで」と怒られ、怖い気持ちになりました。
	原因	・水を流さない理由(健康管理上、排せつ状況の把握や確認を行うこと)についての説明が不足していたこと。
	対応	・ご利用者の気持ちになって、言葉選び、声のかけ方、表情等、一つひとつ丁寧な対応を行うことを職員間で再認識する。
	結果	・謝罪、対応を説明し、申出人よりご理解をいただいた。
No.4	内容	・デイサービスからの帰宅後、右すね部に皮膚剥離があることをご家族が発見する。後の利用時、送迎職員にその旨を伝えたところ、職員から「デイサービスでの傷ではなく、家での傷ではないか」との説明があったが納得できない。
	原因	・申出人からの意見に対して、事業所に持ち帰って事実関係を確認することをせず、その場で「家に傷の原因がある」と決めつけるような回答をしてしまったこと。
	対応	・謝罪し、移乗方法や皮膚チェックの徹底、送迎時の対応等について再度、提案させていただく。
	結果	・申出人の意向により、当サービスの利用終了となる。

5) 意見箱への投稿

・正面玄関ロビーに設置してある意見箱に投函された意見: 2件

内容: 深夜時の戸の開閉やワゴン車の(車輪)音等、静かに行うよう徹底をお願いしたい。